Stratégie « Patient partenaire » : piloter, animer, mesurer l'impact

QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : QALGR03B

Compétences visées

Savoir analyser les attendus du 6? cycle HAS, définir et structurer une stratégie patient partenaire à l'échelle de l'établissement ou du GHT, mobiliser les acteurs internes et en piloter le déploiement dans la durée.

Objectifs et contenus

Clarifier les niveaux de participation du patient

- L'évolution du rôle du patient dans le système de santé.
- Les différences entre information, consultation, co-construction et partenariat.
- Les attendus de la HAS dans le 6? cycle de certification.
- L'identification des risques de confusion ou de sur-interprétation.

Cartographier les espaces de partenariat patient

- Les instances, les projets, les parcours, la qualité et la sécurité des soins.
- Le partenariat patient à l'échelle de l'établissement et du GHT.
- L'analyse de l'existant : forces, limites et opportunités.
- La priorisation des espaces à enjeu.

Structurer le recrutement, la formation et l'accompagnement

- Les profils et les rôles des patients partenaires.
- Les modalités de recrutement éthique et sécurisé.
- La formation et l'accompagnement des patients partenaires.
- La posture des professionnels et la prévention des risques relationnels.

Articuler partenariat patient et mesure de l'expérience

- Les PREMs, les PROMs, l'e-Satis : finalités et complémentarités.
- L'utilisation des données d'expérience pour nourrir le partenariat.
- Le patient partenaire comme levier d'analyse et d'amélioration.
- L'évitement des démarches parallèles ou redondantes.

Construire une feuille de route patient partenaire (3 ans)

- La définition des axes stratégiques.
- Les objectifs, les actions, les indicateurs et la gouvernance.
- L'inscription dans la démarche qualité et la certification.
- L'anticipation des futures évaluations.

Méthodes

- Apports méthodologiques et réglementaires ciblés (certification HAS, patient partenaire).
- Analyse de situations et retours d'expériences.
- Ateliers collaboratifs de structuration stratégique.
- Travail sur le contexte réel des participants.
- Outils opérationnels transférables.

Personnes concernées

Direction d'établissement, Responsable qualité/gestion des risques, Représentant CDU, Direction des soins, Cadre de santé…

Valeur ajoutée

Une formation stratégique et opérationnelle permettant de passer d'intentions à une démarche structurée, conforme aux attendus du 6? cycle de certification HAS, et de faire du patient partenaire un véritable levier de qualité, de sécurité et de transformation des organisations.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- HAS (2026) – Mettre en œuvre le 6e cycle de certification.
- HAS (2025) – Comprendre la certification pour la qualité des soins.
- HAS (2026) – Fiche pédagogique engagement patients.
- HAS (2025) – Guides PROMs.
- HAS (2025) – Publication des résultats et Qualiscope.

Mise à jour le : **12/02/2026**